

## "Ich weiß überhaupt nicht, was ich da jetzt machen soll ...": Verständigung in der Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung

Grönert, Kerstin

Postprint / Postprint

Zeitschriftenartikel / journal article

**Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:**

GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Grönert, K. (2008). "Ich weiß überhaupt nicht, was ich da jetzt machen soll ...": Verständigung in der Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung. *Sozialwissenschaftlicher Fachinformationsdienst soFid*, Organisations- und Verwaltungsforschung 2008/1, 9-15. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-206588>

### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

# **„Ich weiß überhaupt nicht, was ich da jetzt machen soll...“<sup>1</sup>**

## **Verständigung in der Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung**

*Kerstin Grönert*

Der Umgang mit Verwaltungsschreiben ist für viele ein fast schon alltägliches Problem, das das Verhältnis von Bürger und Behörde überschattet. Verwaltungssprache gilt als starr und schwer verständlich und viele Laien fühlen sich unsicher im Umgang mit ihr. Ziel der im folgenden vorgestellten Studie ist es, einen Untersuchungsansatz zu entwickeln, der es ermöglicht schriftliche Verwaltungskommunikation benutzerorientiert zu analysieren und Kriterien für ihre Gestaltung zu erstellen.

### **Verständlichkeit, Verständigung und Akzeptanz**

Innerhalb der Verwaltung treffen unterschiedliche „Aktantengruppen“ aufeinander: Die Agenten und die Klienten der Verwaltung. Die Interaktion zwischen den beiden Gruppen findet meistens auf der sprachlichen Ebene statt. Somit ist Verwaltungshandeln überwiegend sprachliches Handeln und die Sprache ist ein wichtiges Instrument der Verwaltung. Verwaltungshandeln in der heutigen Zeit dient dazu, das Verhalten der Gesellschaftsmitglieder zu planen, zu überwachen und zu steuern. Dies erfordert die Bearbeitung von Wissen und die Sprache spielt eine entscheidende Rolle zur Gewinnung, Verarbeitung und Weitergabe dieses Wissens (vgl. Becker-Mrotzek 1999, S.1392).

Für eine erfolgreiche Interaktion zwischen den beiden Gruppen ist es entscheidend, dass die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation ihren Zweck optimal erfüllt. Bisher wird meistens davon ausgegangen, dass ihre Verständlichkeit die wichtigste Voraussetzung dafür ist. Dies ist allerdings nicht die einzige Bedingung, denn Verhaltensänderung und –steuerung erfordern nicht nur Verständlichkeit, sondern auch Verständigung und Akzeptanz. Wenn sie nicht gegeben sind, wird auch ein gut verständlicher Text von dem Rezipienten abgelehnt (vgl. Grönert 2000, S.93f, Strohner/Brose 1994, S.74).

### **Untersuchungsansatz: kommunikative Interaktion**

Ziel dieser Arbeit ist die Entwicklung eines Untersuchungsverfahrens, das es ermöglicht, die Faktoren und Merkmale, welche die Verständigung, Akzeptanz und Verständlichkeit von Verwaltungskommunikation beeinflussen zu definieren. Weiterhin soll es dazu dienen, die aus ihrem Mangel resultierende Störungen im Kommunikationsprozess zu lokalisieren und mögliche Verbesserungsvorschläge zu formulieren.

---

1 Der Artikel wurde bereits veröffentlicht in der Zeitschrift Si:SO, Siegen:Sozial, Analysen - Berichte - Kontroversen, Heft 2/2003.

Grundlage ist ein kommunikationsorientierter Ansatz, bei dem die „kommunikative Interaktion“ (vgl. Strohner 2001, S.34ff; Heinemann/Heinemann 2002, S.11ff) zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung im Fokus der Beobachtung steht. Die Verständigung zwischen den Akteuren ist das Ergebnis eines komplexen kommunikativen Interaktionsprozesses, bei dem die Textmerkmale nur eine von vielen unterschiedlichen Komponenten darstellen. Hierbei muss die Einbettung des Textes in größere interaktionale Zusammenhänge gesehen werden. Wichtige Faktoren für das Gelingen der Interaktion sind die soziale Beziehung zwischen den Interaktanten, die situative Einbettung der Interaktion, die kognitiven Auswahl- und Entscheidungsprozesse bei der Texterstellung, die kognitiven Verstehens- und Verarbeitungsprozesse bei der Rezeption, sowie die Reaktion der Interaktionspartner und die Wirkung des Textes im Verlauf der Interaktion (vgl. Heinemann/Heinemann 2002, S.60).

Eine Verbesserung der Verständlichkeit, Verständigung und Akzeptanz innerhalb der Verwaltungskommunikation muss also alle Faktoren des kommunikativen Interaktionsprozesses mit einbeziehen. Hierzu gehören sowohl die funktionalen Gegebenheiten, die Zwecke und die Leistungsanforderungen der Verwaltung, wie auch die Erwartungen, Einstellungen und Bedürfnisse der Bürger, als Rezipienten der Verwaltungstexte und die soziale Situation, in deren Rahmen Verwaltungskommunikation abläuft (vgl. Wagner 1981:241). Für die Untersuchung bedeutet dies konkret:

- Agenten und Klienten sollen die soziale Situation, in der Verwaltungstätigkeit und -handeln stattfinden und ihre Einstellung gegenüber diesem Handeln anhand eines Fragebogens beschreiben und bewerten (Selbst-/Fremdbild der Verwaltung). Diese Befragung soll Aufschluss über nicht-textuelle Faktoren geben, welche die soziale Beziehung und somit auch die kommunikative Interaktion zwischen Bürgern und Verwaltung beeinflussen.
- Die Klienten sollen weiterhin anhand von zwei Texten (Formular, Bescheid), die Teil von Verwaltungsverfahren sind, eine konkrete kommunikative Interaktion auszuführen und diese anschließend zu bewerten.
- Die Agenten der Verwaltung sollen in semi-narrativen Leitfaden-Interviews Fragen zum Produktionsprozess des Schreibens, zum individuellen Schreibverhalten und Schreibstrategien, sowie verwaltungsinternen Schreibvorgaben beantworten.
- Agenten und Klienten sollen in gemischten Schreibgruppen die verwaltungssprachlichen Schreiben diskutieren, analysieren, bewerten und optimieren.

Die Akteure innerhalb des Verwaltungsverfahrens sind so, als ständige Nutzer der Sprache und Partner innerhalb des interaktiven Kommunikationsprozesses aktiv an dessen Bewertungs- und Verbesserungsprozess beteiligt.

Die Ergebnisse der Befragungen und der Beobachtungen sollen die Notwendigkeit eines interdisziplinären, kommunikations- und interaktionsorientierten Ansatzes in der Verständlichkeitsforschung begründen und gleichzeitig als methodische und theoretische Grundlage für eine weitere Forschung dienen.

## Untersuchungsmethode

Grundlage der Studie ist eine empirische Untersuchung (qualitative Fallstudien, quantitative Fragebogenerhebung), die unter möglichst realistischen Bedingungen stattfindet, um so der realen „sozialen Situation“, von der ein nicht unerheblicher Einfluss angenommen wird, so nahe wie möglich zu kommen. Die Kooperationspartner sind die Stadt Bielefeld (Bauordnungsamt) und die Universität Bielefeld (Studierendensekretariat, Dezernat III für Personalangelegenheiten). Das Textkorpus setzt sich aus insgesamt ca. 30 Texten aus den verschiedenen Ämtern zusammen. Nach Gesprächen mit Mitarbeitern und genauer Durchsicht der Texte wurden 4 Texte in das Analysekörper aufgenommen. Hierbei handelt es sich um den *Antrag auf Einschreibung* und die *Reisekostenrechnung* der Universität Bielefeld, sowie die Bescheide *Erinnerung zur Rückmeldung* und *Zwangsexmatrikulation* der Universität Bielefeld. Bei den Texten wird darauf geachtet, dass sie sich an die Klienten der Verwaltung richten (anders zum Beispiel beim Bauordnungsamt, wo sich viele Schreiben an den sachverständigen Architekt richten) und dass sie Teil „alltäglicher“ Verwaltungsverfahren sind. Bei den Versuchspersonen (VP) handelt es sich um Angestellte (Agenten) der jeweiligen Verwaltung und deren Klienten (bzw. Personen, die einen Querschnitt der Klientel der jeweiligen Verwaltung darstellen). Bevorzugt werden Versuchspersonen, die auch in der Realität mit den Formularen und Bescheiden konfrontiert sind, um so eine möglichst realistische Rezeptionssituation und -bedingungen zu erhalten, außerdem sollen die VP in der Lage sein, die soziale Bedeutung der Schreiben einzuschätzen.

## Teiluntersuchung: Antrag auf Einschreibung an der Universität Bielefeld

### Studentenbefragung

Ein Teil der Untersuchung ist die Versuchsreihe mit dem Einschreibeformular der Universität Bielefeld. Die Einschreibeunterlagen setzen sich aus einem vierseitigen Formular und den zwölfseitigen Erläuterungen, in denen sich die Zahlenschlüssel zum Ausfüllen des Formulars und ein Beispiel befinden, zusammen. Dieses Einschreibeformular wird Schülern des 13. Jahrgangs verschiedener Bielefelder Gymnasien vorgelegt, die nach ihrem Abitur ein Studium aufnehmen wollen. Sie sollen sich mit dem Formular für das von ihnen gewünschte Studium einschreiben, weitere Informationen erhalten sie nicht. Die gesamte Bearbeitung wird auf Video aufgenommen und die Schüler werden aufgefordert, während des Ausfüllens die einzelnen Arbeitsschritte laut zu kommentieren und auch andere Gedanken, die ihnen dabei durch den Kopf gehen laut zu formulieren. Nach der Bearbeitung des Formulars sollen sie zusätzlich einen Fragebogen mit Fragen zu den Problemen beim Ausfüllen aus ihrer Sicht bearbeiten. Die Analyse der Videomaterials soll Aufschluss über die Bearbeitungsstrategien, das Verhalten und die Schwierigkeiten im Umgang mit Formularen geben und es ermöglichen, vorläufige Hypothesen zum Verlauf und Störungen innerhalb der kommunikativen Interaktion aufzustellen und mögliche Verbesserungsvorschläge für einen Neuentwurf des Antrags zu formulieren. Das Hauptaugenmerk liegt auf Verhalten oder Äußerungen der VP, die Rückschlüsse auf vorhandene oder mangelnde Verständigung, Akzeptanz und Verständlichkeit ermöglichen, auf den möglichen Kriterien, die die Verständigung, Akzeptanz und Verständlichkeit beeinflussen und auf den Rezeptionsproblemen, die durch mangelnde Akzeptanz, Verständigung und Verständlichkeit hervorgerufen werden.

## Auswertung

Die Analyse ergibt folgende Ergebnisse:

- 1) Keines der Formulare wird richtig/vollständig ausgefüllt.
- 2) Die VPn sind mit den Formular-Konventionen vertraut.

Die Ursache für die Probleme scheint nicht, wie zuerst vermutet, mangelnde Kompetenz und Vertrautheit im Umgang mit Formularen zu sein. Allen VP ist das Bearbeitungsschema von Formularen bekannt und sie versuchen, es beim Ausfüllen des Formulars umzusetzen: Lesen der Angaben – Lösungssuche – Eintrag. Sie erkennen den interaktiven Handlungsrahmen, in dem sie sich befinden also ohne Probleme und verhalten sich dementsprechend.

- 3) Die Formulare werden wie Aufgaben bearbeitet, die es mit Hilfe spezifischer Ressourcen zu lösen gilt. Bei diesen Ressourcen handelt es sich um formular-interne und -externe Lösungsangebote und Erklärungen, sowie personen-interne, individuelles Wissen, aus denen der Klient die seiner Situation und seinem Status entsprechende Lösung aussuchen muss. Bei den Klienten wird ein „Weltwissen“ über Formular-Konventionen vorausgesetzt. Dies beinhaltet vor allem das Wissen über konventionelle Handlungsweisen im Umgang mit Formularen, die nicht explizit im Formular aufgeführt sind (Bsp. eintragen, ankreuzen, ausfüllen etc.). Bei einem Teil der Aufgaben reicht dieses Wissen zur Bearbeitung allerdings nicht aus. Dies ist insbesondere bei der Verwendung der externen und internen Ressourcen der Fall, wenn sich der Klient mit einer Reihe institutionenspezifischer Fachtermini konfrontiert sieht, bzw. wenn eine „institutionenspezifische Kodierung“ seines Wissens erforderlich ist (vgl. Gülich 1981, S 331f.). In diesen Fällen finden sich im Formular verfahrensspezifische Handlungsanweisungen und Erklärungen, die den Bearbeiter über den weiteren Handlungsverlauf informieren und die institutionenspezifischen Lösungsmöglichkeiten genauer erklären, so dass er die für ihn relevante Lösung erkennen kann.
- 4) Bei allen Versuchspersonen tauchen Problem auf, wenn sie ihr individuelles Wissen „institutionenspezifisch codieren“ müssen. Sie können keine Codierung vornehmen, weil sie die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen nicht verstehen und die Lösungsschritte, die zur Beantwortung der Fragen nötig sind, somit nicht erkennen können. Zusätzlich verstehen sie an diesen Stellen meist auch nicht die institutionenspezifische Fachtermini in der Fragestellung und den Antwortmöglichkeiten. Die VP benötigen bei diesen Aufgaben deutlich mehr Arbeitsschritte, als es der Aufbau des Formulars vorsieht, bzw. sie sind überhaupt nicht in der Lage die Fragen zu beantworten. Der allgemeine Teil des Formulars, der nach konventionellen Handlungsweisen bearbeitet werden kann und überwiegend den Rückgriff auf personen-interne Ressourcen erfordert, erfolgt ohne Problem. In der anschließenden Befragung gaben die VP an, dass der Zusammenhang von Formular und internen/externen Ressourcen für sie schwer herstellbar ist oder vollkommen unklar bleibt und dass ihnen direkte Ansprache, Einleitung und Erklärung fehlen.

## Schlussfolgerungen

Die Verständigungsprobleme der VP resultieren anscheinend aus den unverständlichen und fehlenden verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen und Erklärungen in dem Formular und den Ressourcen. Die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen und Erklärungen der Fachtermini

scheinen somit einen großen Anteil an dem Gelingen der Interaktion zwischen VP, Formular und Ressourcen zu haben.

Dies erklärt sich, wenn man Formulare als kommunikative Interaktion in Dialogform betrachtet. Bei Antragsformularen handelt es sich um standardisierte (schriftlicher Frage – Antwort) Dialoge zwischen Institutionen und deren Klienten (Gülich 1981, S. 328ff). Hier liegt also ein Dialog zwischen der Universität Bielefeld (Studierendensekretariat) und einem Bewerber um einen Studienplatz vor. Das Ziel der Uni liegt darin, mit Hilfe verschiedener Fragen festzustellen, ob der Bewerber die Voraussetzungen für die Zuteilung eines Studienplatzes erfüllt. Der Bewerber verfolgt, indem er die Fragen beantwortet, das Ziel, sich für einen Studienplatz einzuschreiben.

Bei den problematischen Stellen kommt es zu Brüchen in der dialogischen Struktur des Formulars, das Formular wird inkohärent für den Benutzer. Die verfahrensspezifischen Handlungsanweisungen und Erklärungen ermöglichen es nicht, dass Agenten und Klienten trotz ihres unterschiedlichen Wissens- und Informationsstandes und ihrer unterschiedlichen Zielsetzungen durch das Formular in einen störungsfreien Dialog treten können. Die VP sind nicht in der Lage, angemessen auf die Fragen und Aufgaben der Institution zu reagieren und die Verständigung über den weiteren Handlungsverlauf scheitert. Zusätzliche Probleme bereitet die Situation der „off-line“ Interaktion. Die Interaktion findet zeitversetzt statt und es erfolgt kein direktes Feedback, keine Ansprache, keine Einleitung und keine Führung. Keiner der Kommunikationspartner kann sein Interaktionsziel erreichen und das Formular kann seine Aufgabe in der kommunikativen Interaktion nicht erfüllen. Die kommunikative Interaktion verläuft sowohl für die Schüler, wie auch für die Verwaltung unbefriedigend und die VP reagieren an diesen Stellen sehr unsicher und werden nervös. Häufigste Reaktion der VP waren Frustration Resignation und Ärger, weil sie nicht verstanden, was von ihnen erwartet wurde. Dies resultierte dann in mangelnder Akzeptanz und Verständnislosigkeit gegenüber der Verwaltung und deren Vorgehensweise, die sich deutlich in der anschließenden Befragung niederschlugen.

Diese Problematik wird zusätzlich von der sehr spezifischen sozialen Situation der Verwaltungskommunikation verstärkt. Es handelt sich bei der Bearbeitung eines Formulars für den Bearbeiter um eine „offizielle“ Aufgabe, deren richtige/falsche Bearbeitung mit möglicherweise einschneidenden Folgen für seine persönliche Situation verbunden ist. Die Befragungen zum Selbst- und Fremdbild der Verwaltungen haben ergeben, dass die kommunikative Interaktion zwischen Klienten und Agenten stark von teilweise sehr unterschiedlichen Einschätzungen und Wahrnehmungen der Kommunikationssituation beeinflusst wird.

### **Schreibgruppe zum Antrag auf Einschreibung**

In einer weiteren Untersuchung wird das Formular und das zugehörnde Schlüsselverzeichnis einer Schreibgruppe vorgelegt. Diese Schreibgruppe besteht aus einem Sachbearbeiter des Studierendensekretariats und zwei Schülern, die bereits an der Klientenbefragung teilgenommen haben. Die Gruppe wird aufgefordert, sich in ihren Rollen als Verfasser und Adressaten des Formulars über dieses auszutauschen. Hierbei geht es vor allem um verwaltungsspezifischen Vorgaben zur Gestaltung des Antrags, die signalisierte Verständigungsbereitschaft, seine Verständlichkeit und Angemessenheit, die Empfindungen, die beim Klienten ausgelöst werden und das erwartete vs. das wirklich resultierende Verhalten der Klienten. Wenn die VP Veränderungen als sinnvoll und nötig empfinden, sollen sie diese vornehmen. Die Arbeit dieser Gruppen wird ebenfalls auf Video festgehalten, um in einem weiteren Schritt zu untersuchen, nach welchen Kriterien optimiert wird, wie gegenseitige Verständigung, Akzeptanz und Verständlichkeit in der mündlichen „on-line“ Interaktion geschaffen

werden, bzw. wo Probleme in der Interaktion auftreten und wie sich dieses Verhalten auf die schriftliche Interaktion übertragen lässt, bzw. welche Folgen das für die schriftliche „off-line“ Interaktion hat. Die Ergebnisse dieser Analyse dienen dazu, die vorläufigen Hypothesen und Verbesserungsvorschläge aus der Schülerbefragung zum Einschreibformular zu ratifizieren bzw. zu modifizieren und Informationen über den Wissenstransfer innerhalb der Gruppe zu erhalten. Dies ermöglicht es, weitere Thesen und Verbesserungskriterien zu erarbeiten, die sich eng an den Bedürfnissen der Benutzer der Sprache orientieren, bzw. sich aus deren Verhalten während der Interaktion ableiten lassen.

### Auswertung und Schlussfolgerungen

Die Schreibgruppe kritisiert und bearbeitet dieselben Aufgaben, die auch bei der Schülerbefragung die meisten Problem verursachten. Sie lokalisieren ebenfalls die unverständlichen und fehlenden Hilfestellungen als Ursache für die Inkohärenz des Formulars und die daraus resultierende Interaktionsstörung. Die Teilnehmer der Schreibgruppe entwickeln an der Aufgabe „Studiengang“ ein exemplarisches Lösungsmuster, dass sie im weiteren Verlauf auf die übrigen problematischen Aufgaben übertragen. Die Optimierungsvorschläge der Schreibgruppe sind weitgehend mit dem Formularneuentwurf identisch, der, basierend auf den Ergebnissen der Schülerbefragung und den daraus gezogenen Schlussfolgerungen bezüglich der Dialogizität von Formularen bereits entstanden ist. Das Lösungsmuster und die Änderungen die von der Schreibgruppe vorgenommen werden bestätigen also die Annahme, dass es sich bei Formularen um kommunikative Interaktion in dialogischer Form handelt.

### Schlussbemerkung

In der Untersuchung ist es gelungen, ein benutzerorientiertes Verfahren zur Analyse und Optimierung von Verwaltungstexten zu entwickeln, das auf einem interaktionsorientierten Ansatz basiert. Dieser Ansatz zeigt, dass, will man Verwaltungskommunikation untersuchen, es notwendig ist den gesamten Interaktionsprozess zu betrachten. Nur so ist es möglich, dass zugrundeliegende kommunikative Interaktionssystem ausreichend zu beschreiben und darauf aufbauend Kriterien für seine Optimierung zu erstellen.

### Literatur

- Grönert, Kerstin. *Verwaltungssprache: Eine empirische Optimierung am Beispiel der Briefvorlagen für den Kundenschriftverkehr der Volkshochschule Bielefeld*. Magisterarbeit, Universität Bielefeld, 2000.
- Gülich, Elisabeth. *Formulare als Dialoge*. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart, 1981.
- Heinemann, Margot und Wolfgang Heinemann. *Grundlagen der Textlinguistik. Interaktion-Text-Diskurs*. Tübingen 2002.
- Becker-Mrotzek, Michael. „Die Sprache der Verwaltung als Institutionensprache“. In: Lothar Hoffmann, Hartwig Kalverkämper und Ernst Wiegand (Hgg.) *Fachsprachen, Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft*. Band 14.2. Berlin, 1999.



Strohner Hans und Roselore Brose. Eher propagandistisch als informativ? Sicherheitspolitische Texte im Verstehenstest. In: *Medienpsychologie* 6/1994.

Strohner, Hans. *Kommunikation. Kognitive Grundlagen und praktische Anwendungen*. Wiesbaden, 2001.

Wagner, Hildegard. Didaktische Überlegungen zur Verwaltungssprache. In: Ingulf Radtke (Bearb.). *Der öffentliche Sprachgebrauch. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart 1981.

## Die Autorin

Kerstin Grönert (geb. 30.03.1973) hat an der Universität Bielefeld Germanistik, Psychologie und Soziologie studiert und ist seit März 2000 Mitglied im Graduiertenkolleg „Aufgabenorientierte Kommunikation“. In ihrer Dissertation untersucht sie die Verständlichkeit, Verständigung und Akzeptanz von verwaltungssprachlichen Bescheiden und Formularen.

Grönert, Kerstin. Akzeptanz und Verständlichkeit in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. In: Hans Strohner und Roselore Brose (Hrsg.). *Kommunikationsoptimierung. verständlicher – instruktiver - überzeugender*. Tübingen 2002.

Grönert, Kerstin. „Ist zwar verständlich, aber...“ Verwaltungssprache: Mangelnde Verständlichkeit und Akzeptanz als Barrieren in der Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgern. In: *Forschung an der Universität Bielefeld*. 25/2003.

Grönert, Kerstin, Andreas Raufeisen und Hans Strohner. „Typisch Beamtendeutsch eben“ – Zur Optimierung der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. In: Marga Pröhl, Claudia Olk und Henrik Riedel (Hrsg.). *Kommunikationswege in der öffentlichen Verwaltung*. Bertelsmann Stiftung 2003, <http://www.bertelsmann-stiftung.de/documents/Kommunikationswege.pdf>